

E - B O O K



LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO QUE DEBE DE APORTAR UNA EMPRESA DE SEGURIDAD A SU CLIENTE



I N D I C E

01

LOS 6 PASOS DE UN BUEN CONTRATO

02

**DOCUMENTO DE CONDICIONES Y ALCANCES DEL
SERVICIO DE SEGURIDAD**

03

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

04

INFORMACIÓN GENERADA POR INCIDENCIAS

05

REPORTES, GRÁFICAS Y ESTADÍSTICAS

06

REPORTES GENERADOS DIGITALMENTE

07

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN SEGURIDAD

08

CONCLUSIONES

B I E N V E N I D O S

Estimado lector,

Es un gusto darte la bienvenida a este e-book titulado “La información del servicio que debe de presentar una empresa de seguridad al cliente”.

En el mundo de la seguridad privada, la confianza es el valor más importante. Sin embargo, la confianza no se construye únicamente con presencia, uniformes o protocolos, sino también con ****información clara, verificable y constante**** que le demuestre al cliente que el servicio se está cumpliendo de manera profesional.

El propósito de este material es servir como una ****guía práctica**** tanto para empresas de seguridad que desean mejorar la forma en que rinden cuentas, como para clientes que buscan conocer qué información deben exigir para asegurarse de que el servicio contratado cumple con los estándares esperados.

Te invito a recorrer estas páginas con una mirada crítica y constructiva. Estoy seguro de que el contenido te permitirá fortalecer la relación cliente-proveedor y, sobre todo, elevar el nivel de confianza y profesionalismo en el sector de la seguridad.


Diego Escobal DSE DGSIF DES
Director de VEA Consultores

INTRODUCCIÓN

En el sector de la seguridad privada, uno de los principales desafíos es demostrar al cliente que el servicio contratado realmente se está cumpliendo con eficacia y profesionalismo. A diferencia de otros rubros, en seguridad los resultados no siempre son visibles de inmediato: muchas veces el éxito consiste precisamente en la "prevención" y en que "no ocurra nada".

Invitamos a los lectores, salir de la conformidad de vender "guardias" para proveer soluciones a los requerimientos de seguridad, de información y de prevención de los riesgos

Por esta razón, la "información de los servicios que una empresa de seguridad presenta al cliente** es fundamental. No se trata únicamente de reportar incidentes, sino de entregar datos, evidencias y métricas que respalden el trabajo diario de los guardias, supervisores y sistemas de apoyo. Cuando la información es clara, puntual y estructurada, se convierte en una herramienta que genera confianza, facilita la toma de decisiones y permite evaluar objetivamente la calidad del servicio.

Este e-book tiene como objetivo ofrecer una guía práctica sobre la información mínima y complementaria que una empresa de seguridad debe presentar a sus clientes. Desde reportes diarios de novedades hasta indicadores de desempeño, pasando por bitácoras electrónicas, auditorías, evidencias de capacitación y protocolos de emergencia, cada apartado busca orientar tanto a proveedores como a contratantes en el camino hacia la transparencia y la mejora continua.

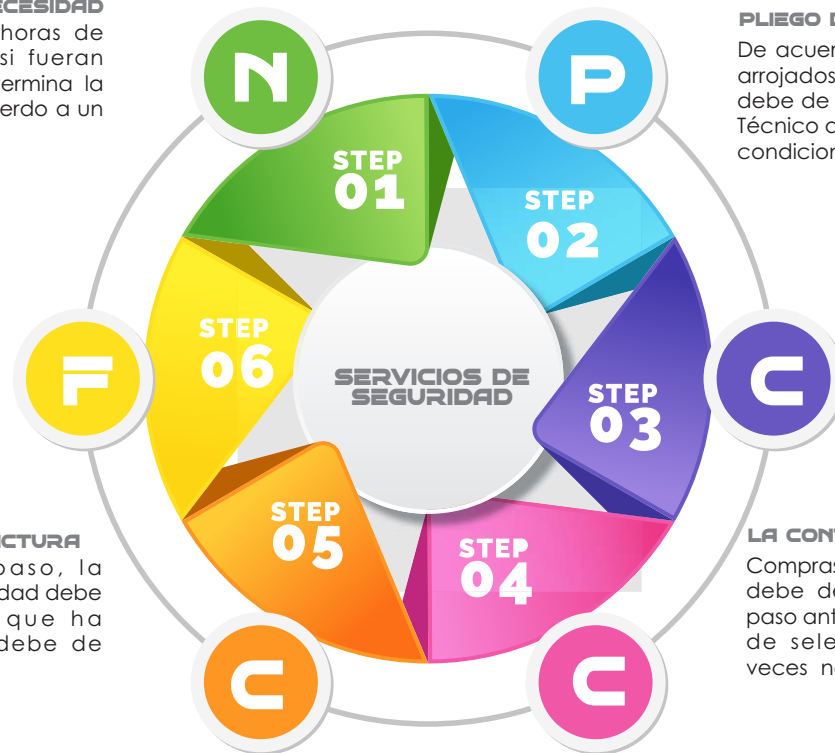
En definitiva, la información es la base de la confianza. Y en seguridad, la confianza es el activo más valioso.



01 LOS 6 PASOS DE UN BUEN CONTRATO

NECESIDAD
No se compran horas de guardias como si fueran manzanas. Se determina la necesidad de acuerdo a un

PLIEGO DE CONTRATACIÓN
De acuerdo a los resultados arrojados en el paso 1, se debe de definir en un Pliego Técnico de Contratación, las condiciones que deben de



FACTURA
Como último paso, la empresa de Seguridad debe de percibir lo que ha cumplido, que debe de

LA CONTRATACIÓN
Compras o quien contrate, debe de hacer cumplir el paso anterior en el momento de seleccionar. Muchas veces no coincide con los

CUMPLIMIENTO
La empresa de Seguridad debe de cumplir con lo que establece el contrato y debe de demostrar que así se está haciendo. Periódicamente deberá entregar

EL CONTRATO
Supuestamente debe coincidir con lo que establecen los pasos 1 al 3. En los anexos debe de incluir toda la información que debe de entregar la empresa de seguridad para

Parece Sencillo... Solo cumplir con estos sencillos pasos y podrás asegurar que la empresa de seguridad esta percibiendo económicamente por el servicio que me brinda, basado en un contrato que fue hecho según las necesidades.

Lamento informar que no es así. Lamentablemente cada uno de esos pasos, si prestamos atención detenidamente a cada uno, puede ser un motivo para que esta rueda de 6 pasos no se cumpla.

02 DOCUMENTO DE CONDICIONES Y ALCANCES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD



El Documento de Condiciones y Alcance del Servicio de Seguridad es un instrumento formal mediante el cual una empresa de seguridad establece de manera clara, precisa y profesional los términos bajo los cuales prestará su servicio a un cliente. Este documento tiene como propósito definir las responsabilidades, alcances, procedimientos y condiciones operativas del servicio, así como garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza entre ambas partes.

1. Introducción
2. Objetivo del Servicio
3. Alcance del Servicio
4. Condiciones de Prestación
 - Uniforme y equipo
 - Herramientas y tecnología
 - Procedimientos de actuación
 - Controles (ronda, caseta, etc)
5. Supervisión y control
 - Frecuencia
 - Reportes
6. Reemplazos y continuidad del servicio
7. Información que se le entregará al cliente de Gráficos, estadísticas y KPIs
8. Confidencialidad y ética
9. Responsabilidad Legal y Seguros
10. Vigencia del documento

Además de los reportes e informes operativos, una empresa de seguridad debe entregar al cliente los procedimientos operativos que describen cómo se ejecuta el servicio, qué hacer ante distintas situaciones, y cómo se garantiza la calidad y la respuesta adecuada. Estos documentos son la "columna vertebral" del servicio, porque muestran profesionalismo, organización y control operativo.

1. Información del Personal de Seguridad
 - Expedientes del personal afectado al servicio
 - Reporte de rotación o cambios de personal
 - Control de asistencia y puntualidad
2. Capacitación y Desarrollo
 - Programa Anual de capacitación
 - Registro o constancias de cursos impartidos al personal del servicio
 - Evaluaciones de desempeño
3. Documentos legales y cumplimiento
 - Licencias y registros de la empresa ante la autoridad
 - Cumplimiento de obligaciones laborales
4. Procedimiento generales del servicio (Manual de procedimientos)
 - Generales del servicio
 - De funciones operativas (control de acceso, recorridas, etc)
 - Entrega de turnos
 - Respuesta ante incidentes de seguridad
 - Respuesta ante emergencias
 - Administrativos del Servicio (supervisión, asistencia, uniformes, bitácoras, etc)
 - Capacitación y evaluación



1. Informes de Incidentes

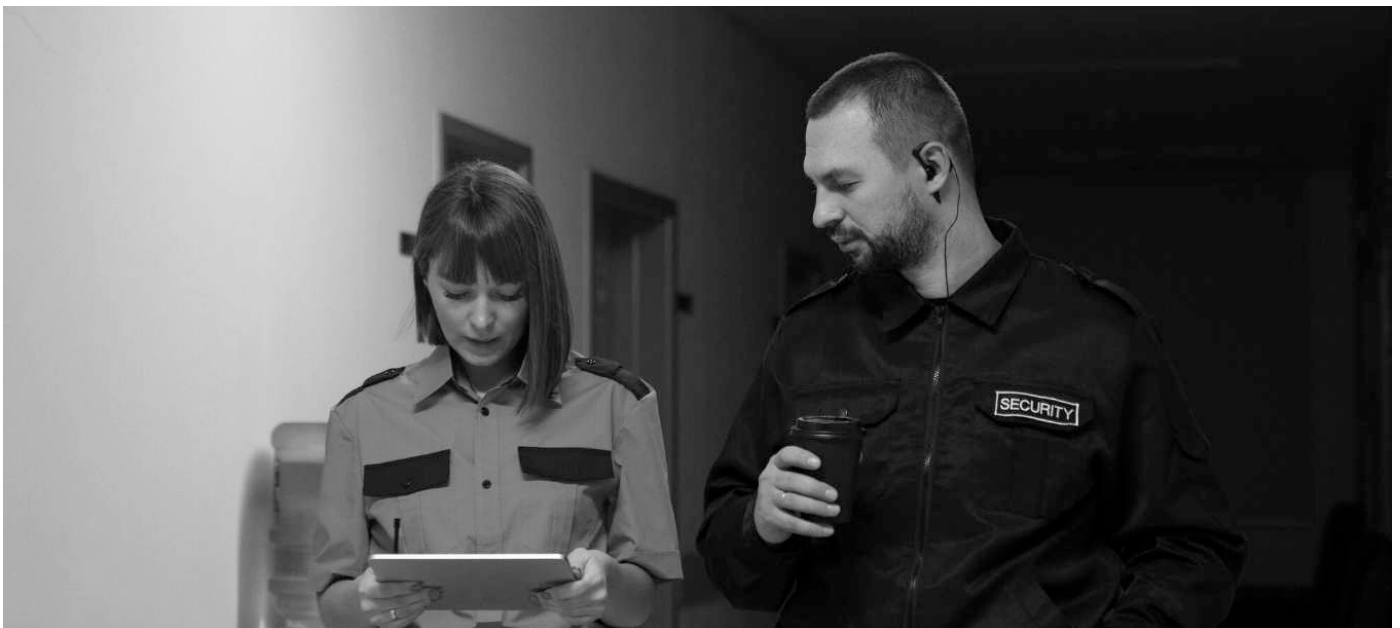
Informe de un hecho ocurrido que sea necesario ser comunicado a los mandos de la empresa de seguridad y del cliente. Generalmente relacionados con riesgos concretados. Este reporte debe de ser enviado en el momento.

2. Registro diario de Novedades

Información de valor para los mandos medios que se debe de comunicar en el momento. Los altos mandos recibirán esta información en un compendio al día siguiente.

3. Reportes de Supervisión

Informe donde los supervisores comunican las visitas realizadas y resultados del check list de verificación. Comunicación de incidencias e irregularidades



Los informes de incidencias son documentos operativos que registran de forma detallada cualquier evento, anomalía o situación fuera de lo normal ocurrida durante la prestación del servicio de seguridad. Su objetivo principal es dejar constancia escrita de los hechos, las circunstancias en que se presentaron y las acciones implementadas por el personal de seguridad para controlar o resolver la situación.

04 INFORMACION GENERADA EN INCIDENCIAS

1. Caseta

Gráficos y estadísticas de la cantidad de personas y vehículos que ingresan por su tipo, por destino, por departamento que invita. En caso que exista control de C-TPAT o similar, informe de cumplimientos

2. Reportes de Supervisión

Permanencia de los supervisores (geo-cercas) en los clientes, check list de cumplimiento, hallazgos, etc

3. Control de rondas

Evidencias de controles de rondas con gráficos y estadísticas de cumplimiento, no cumplimiento, por guardia y los hallazgos

4. Asistencia/cobertura

Porcentaje de cobertura, faltas, inasistencias, etc

5. Reportes de novedades,

Gráficos y estadísticas por área afectada, por tipo de incidencia, por lugar, etc

6. Incidentes de Seguridad

Gráficos y estadísticas de los incidentes por su tipo, área, zona, gravedad, probabilidad de repetición, rubro, tiempo de atención, etc

7. Botones de pánico

Estadísticas de botones de pánico y emergencia ejecutados, con información de tiempo de respuesta e informe de actuación.



Información que se debe de presentar en forma periódica, dependiendo de los acuerdos que se hayan hecho en el contrato y en el documento de condiciones y alcances del servicio de seguridad. Se debe acordar cual es el contenido de esos informes.

OS 5 REPORTES, GRAFICOS Y ESTADISITICAS

06 REPORTES GENERADOS DIGITALMENTE

Hoy en día, las empresas de seguridad profesional deben entregar reportes digitales que no solo sustituyan el papel, sino que agreguen valor con evidencia, trazabilidad y rapidez.



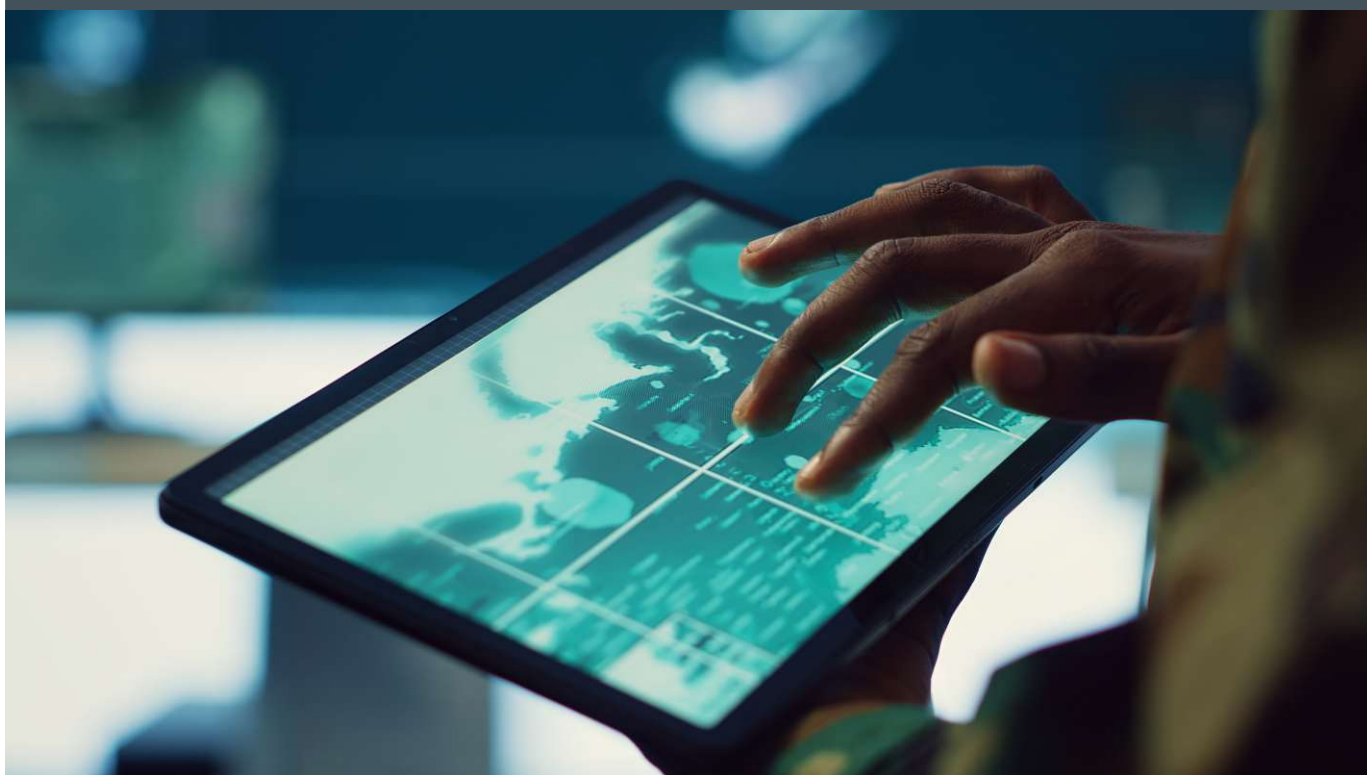
- Informe de Incidentes
- Registro de Novedades
- Bitácora de Caseta
- Control de Rondas
- Pases de Salida
- Control de estacionamiento
- Objetos encontrados y perdidos
- Valores a la vista
- Check list sistemas incendio
- Registro de Capacitación
- Gestión de llaves
- Entrega de vehículos
- Registros de salida CTPAT
- Supervisión Efectiva
- Registro de Patrullaje
- Expediente de Guardias
- Check list supervisión
- Inspección de puntos de control
- Asistencia en el puesto de trabajo
- Registro Vehicular
- Bitácora de visitantes
- Charlas de 5 minutos
- Asignación de equipo y uniforme
- Reporte diario de novedades
- Hallazgos en control de rondas
- Bitácora de novedades
- Reporte emergencia médica
- Reporte de detección de riesgo
- Sospechoso en zona a custodiar
- Check list vehiculo
- Control de asistencia
- Incidencias en asistencia
- Historial de alarmas
- Reporte de mantenimiento o fallas técnicas
- Entrega de turno
- Inventario de equipo
- Reporte de simulacro y entrenamiento

07 TRANSFORMACION DIGITAL EN LA SEGURIDAD

Actualmente, la palabra digitalización va de la mano con la TRANSFORMACIÓN DIGITAL, que es la adopción de herramientas informáticas para generar esos documentos. No solo transformarlos, sino que directamente se crean desde un comienzo en formato digital, con las ventajas que todos conocemos.

Pero, ¿Qué pasaría si mi empresa de seguridad o mi unidad de seguridad de una empresa, toma la decisión de obviar esta tecnología? Como mencionaba anteriormente, no pasa nada. Solamente se perderá grandes oportunidades de mejorar en varios sentidos.

Ahora bien, pensemos que una empresa no desea quedarse como está y desea "meterle mano" a la digitalización. Es en ese caso, encontrará varios beneficios como la escalabilidad, capacidad de análisis, centralización de información, cumplimiento de normatividad, comunicación, coordinación y un sinnúmero de beneficios más. Pero todos ellos se ven reflejados en:



07 TRANSFORMACION DIGITAL EN LA SEGURIDAD

Mejora en la eficiencia operativa: La digitalización permite automatizar tareas repetitivas y procesos manuales, lo que ahorra tiempo y reduce el riesgo de errores humanos. Esto puede incluir la gestión de accesos, el monitoreo de eventos de seguridad, y la generación de informes.

Mayor capacidad de análisis: Las herramientas digitales permiten recopilar y analizar grandes volúmenes de datos de manera rápida y precisa. Esto ayuda a identificar patrones y amenazas potenciales que podrían no ser evidentes con métodos tradicionales.

Respuesta rápida a incidentes: Los sistemas digitales pueden detectar y alertar sobre incidentes de seguridad en tiempo real, lo que permite una respuesta más rápida y efectiva. Esto es crucial para minimizar el impacto de cualquier brecha de seguridad.

Mejor gestión de riesgos: La digitalización facilita la implementación de sistemas de gestión de riesgos que permiten a las empresas evaluar, priorizar y mitigar riesgos de manera más efectiva. Los modelos predictivos y las simulaciones digitales también pueden ayudar a anticipar posibles amenazas.

Acceso a información centralizada: La digitalización permite almacenar y gestionar la información de seguridad en una plataforma centralizada. Esto facilita la consulta y el acceso a datos históricos, auditorías y la administración de políticas de seguridad.

Cumplimiento normativo: Muchas regulaciones y estándares de seguridad requieren un registro detallado y una gestión adecuada de los datos de seguridad. Los sistemas digitales ayudan a cumplir con estos requisitos de manera más eficiente y a mantener la trazabilidad.



07 TRANSFORMACION DIGITAL EN LA SEGURIDAD



Escalabilidad y flexibilidad: A medida que las empresas crecen y evolucionan, los sistemas digitales pueden adaptarse y escalar para cumplir con nuevas necesidades de seguridad. Esto es más complicado de lograr con procesos manuales o basados en papel.

Mejora de la comunicación y coordinación: Las herramientas digitales pueden mejorar la comunicación entre equipos de seguridad y otras áreas de la empresa, facilitando una coordinación más efectiva en la gestión de incidentes y la implementación de políticas de seguridad.

Reducción de costos: Aunque la implementación inicial de sistemas digitales puede requerir una inversión significativa, a largo plazo puede reducir los costos asociados con la gestión manual, el riesgo de errores y los costos de incidentes de seguridad.

08 CONCLUSIONES

La correcta entrega y gestión de la documentación por parte de una empresa de seguridad no es solo un requisito administrativo: es la base para mantener relaciones comerciales sólidas y confiables con los clientes. Los informes, procedimientos y reportes que se entregan reflejan, de manera objetiva, lo que la empresa realiza día a día, fortaleciendo la honestidad y la transparencia, valores fundamentales en un sector donde la confianza es el activo más importante.

Asimismo, la sistematización y profesionalización de los procesos documentales contribuyen directamente a la elevación del nivel de profesionalismo del sector de la seguridad.

Empresas que adoptan buenas prácticas de documentación y seguimiento no solo demuestran seriedad ante sus clientes, sino que también generan un estándar de calidad que distingue a los proveedores comprometidos.

Este enfoque también funciona como impulso para mejorar continuamente los servicios, optimizando la inversión destinada a la seguridad. Cuando la documentación refleja resultados claros, se facilita la identificación de oportunidades de mejora y se puede justificar ante los clientes la necesidad de recursos adicionales para elevar la calidad del servicio.

En la actualidad, es ineludible el uso de tecnología y la transformación digital como herramientas estratégicas. Plataformas de gestión operativa, control de rondas digitales, reportes automatizados y seguimiento en tiempo real no solo aumentan la eficiencia y reducen errores, sino que también fortalecen la transparencia y la comunicación con el cliente. Incluso una inversión mínima en soluciones tecnológicas puede generar beneficios sustanciales: ahorro de tiempo, mayor control, trazabilidad completa y un aumento significativo en la percepción de profesionalismo y confiabilidad del servicio.

En definitiva, la entrega de información clara, completa y oportuna, combinada con el uso inteligente de la tecnología, no solo garantiza un servicio más seguro y eficiente, sino que también impulsa la profesionalización del sector, consolida la relación con los clientes y maximiza el retorno de la inversión en seguridad. Es, sin duda, un paso estratégico que toda empresa de seguridad comprometida debe dar.

**¿LA INFORMACIÓN
QUE TE ENTREGA TU
EMPRESA DE
SEGURIDAD ES LA
ADECUADA?**



ENCUESTA

Tenemos un cuestionario en nuestra página web, que te permitirá evaluar si la información que entrega la empresa de seguridad es la adecuada.

Es una oportunidad de establecer contacto cliente-proveedor y llegar acuerdos para fomentar la profesionalización de Seguridad





@diegoescobaldigitalizacion
www.veaconsultores.com